BOSCH ROBERT BOSCHESPAÑA S.L.U. JUNKERS Grupo Bosch neckar Buderus

Robert Bosch España SLU Av. De la Institución Libre de Enseñanza, 19 28037 Madrid NIF: B-82203704

ROBERT BOSCH ESPAÑA S.L.U y el **USUARIO** que se identifica seguidamente, conciertan el Contrato de Mantenimiento señalado en este **documento y para el producto cuyos datos se expresan, de conformidad con las siguientes estipulaciones y en lo que ellas no previsto, con la normativa legal de aplicación.**

Servimat Asistencia Técnica

ENCARGADO DEL MANTENIMIENTO
Embajadores 294, 28045 Madrid
Teléfono: 91 506 23 40

SOLICITUD CONTRATOS DE MANTENIMIENTO CALENTADORES

NOMBRE: **D.N.I.:**

DIRECCION:

C.P:. **LOCALIDAD:** **TELEFONO:**

APARATO

MODELO: **FECHA COMPRA:** **F.D.:**

TIPOS DE CONTRATO:

☐ **ESTANDAR** — **94,16 €** **(Iva incluido)**

☐ **ESTANDAR PLUS** — **129,47 €** **(Iva incluido)**
40% de descuento en las piezas

☐ **ESTRELLA** — **172,56 €** **(Iva incluido)**
Si su aparato tiene dos/tres años y quiere seguir teniendo garantía en piezas, esta sería su mantenimiento.
Solo se podrían beneficiar los aparatos con menos de 10 años.

COBERTURAS COMUNES EN TODOS LOS CONTRATOS:

➡ **REVISIÓN Y LIMPIEZA ANUAL** (Se realizará fuera de la temporada de calefacción), realizando todas las operaciones mínimas de mantenimiento exigidas por la Ley IT3.3 del RITE y especificaciones del fabricante.

➡ **DISPOSICIÓN DE SERVICIO, MANO DE OBRA Y ANÁLISIS DE COMBUSTIÓN**, para realizar todas las posibles intervenciones en el aparato en caso de avería.

➡ **Un 50% de descuento en el Servicio de Urgencia**

Si está interesado, rellene y envíe esta solicitud por correo a: **SERVIMAT ASISTENCIA TÉCNICA S.L, CL. EMBAJADORES, 294, 28045 MADRID**, ó por correo electrónico a: **info@servimatsat.es**. Si necesita más información en cuanto a ésta u otro tipo de consulta, póngase en contacto con nosotros en el teléfono: **91 506 23 40**.

Autorizo que me sean cargados en mi cuenta:

IBAN	ENTIDAD	SUCURSAL	DC	Nº CUENTA

los recibos presentados a su cobro por SERVIMAT Asistencia Técnica S.L con el fin de satisfacer el pago anual del CONTRATO DE MANTENIMIENTO suscrito entre ambas partes.

En Madrid a de

El Servicio Técnico. **El Usuario.**

VER CONDICIONES EN DORSO

Estipulaciones Generales

1. El Servicio Oficial de la Marca (SAT JUNKERS, BOSCH y NECKAR) designado en el encabezamiento, llevará a cabo las siguientes intervenciones, **sin coste alguno para el USUARIO por mano de obra o desplazamientos** (solo deberá pagar el importe de las piezas sustituidas, en el caso de contratos del tipo estándar):
   - Una visita a domicilio para una revisión (conforme al IT3 del RITE, Real Decreto 178/2021 de 23de Marzo, y especificaciones del fabricante) fuera de la temporada de calefacción o durante intervención de reparación.
   - A instancias del USUARIO y en caso de avería del producto, la visita o visitas necesarias para la restitución del funcionamiento, durante todo el periodo de vigencia en modalidades de contratoInicial PM y Total.
   - En el caso de que sea suscrito el contrato PM/ESTRELLA/TOTAL, la cobertura también incluye el transporte y coste de las piezas necesarias para la intervención.
   - La realización del contrato ESTRELLA/TOTAL está supeditada a una inspección técnica previa porparte del Servicio Técnico Oficial, quién informará al USUARIO de la viabilidad o idoneidad del mismo al finalizar periodo de Garantía/Total.
   - El periodo máximo de vigencia del contrato ESTRELLA/TOTAL tras sucesivas renovaciones periódicas serán 7-10 años, según tipología de producto desde la fecha de instalación del equipo,pasando de forma automática a Contrato Estándar.

   Requisitos adicionales para la opción de conectividad remota:
   - Tener una instalación de calefacción compatible.
   - Conexión local a Internet.
   - Unidad de control del sistema (controlador compatible).
   - Un módulo de comunicación (portal IP) para que la instalación de calefacción pueda conectarse aInternet. El cliente final es responsable de la instalación profesional de la pasarela de conexión IP.

   Cuando la intervención requiera la sustitución de una pieza averiada, y esta no esté incluida en lacobertura del contrato, se informará al USUARIO del precio de la misma de acuerdo a la Tarifa Oficialde recambios del Fabricante, antes de proceder a la sustitución.
2. Durante la intervención correspondiente a **la revisión (según IT3 del RITE y especificaciones del fabricante) se verificarán los siguientes trabajos:**
   - Limpieza del quemador y piloto.
   - Limpieza del bloque de calor / cámara de combustión.
   - Verificación y puesta a punto de los mecanismos de regulación, control y seguridad.
   - Verificación y regulación de consumos, caudal de agua y combustible.
   - Verificación del funcionamiento de la bomba de circulación.
   - Verificación de la salida de gases.
   - Análisis de combustión.
   - Verificación del ánodo del acumulador y presencia de lodos en el fondo.
   - Diagnóstico y propuesta de sustitución de aquellas piezas que por su estado puedan ser susceptibles de provocar averías.
   - Solar:
     - Inspección captadores, estructura, juntas, fugas.
     - Sistema acumulación e intercambiador.
     - Comprobación circuito hidráulico, fluido, estanqueidad, bomba, valvulería, etc.
     - Sistema eléctrico y de control.
     - Sistema auxiliar, sondas de temperatura.
   - Bomba de calor y/o aire acondicionado:
     - Comprobación del nivel y concentración de anticongelante (si procede).
     - Comprobación de presiones de circuitos y comprobación de fugas.
     - Comprobación del estado de las conexiones eléctricas.
     - Comprobación del correcto funcionamiento del sistema de des-escarche.
     - Comprobación de la configuración de parámetros de trabajo, si procede ajuste para la optimización de su eficiencia.
     - Comprobación de modos de funcionamiento.
     - Comprobación del correcto funcionamiento de las bombas.
     - Revisión y limpieza de filtros.
     - Comprobación del funcionamiento de dispositivos de control y seguridad.
     - Comprobación de consumos eléctricos.
     - Comprobación del vaso de expansión.
     - Comprobación del estado y limpieza de la unidad exterior si procede.
     - Comprobación de la estanquidad de las tuberías.
     - Comprobación funcionamiento de las válvulas de seguridad.
     - Comprobación estado del aislamiento.
     - Comprobación de presiones de la instalación.
     - Limpieza del evaporador (si procede).
     - Limpieza del condensador (si procede).
3. **Quedan excluidos** de este contrato:
   - La retirada o modificación de muebles para poder realizar la revisión o reparación del producto.
   - La reparación de averías producidas por personas ajenas al SAT JUNKERS/BOSCH/NECKAR.
   - El importe de las piezas averiadas, si el contrato suscrito no es del tipo PM/ESTRELLA/TOTAL.
   - Purgado y llenado del circuito de calefacción.
   - Solar: cambio de ánodo de sacrificio y purgado y llenado de líquido solar, si el contrato suscritono es el del tipo TOTAL.
   - La limpieza de chimeneas.
   - Las fugas de agua o combustible que puedan existir en los correspondientes circuitos fuera delaparato.
   - Trabajos de descalcificación del aparato o tuberías.
   - Las averías producidas por:
     - Fuerza Mayor (inundaciones, heladas, revocos, condensaciones, incendios, corrosión, rupturas, tormentas, fenómenos atmosféricos o geológicos, etc.)
     - Negligencias o uso inadecuado.
     - Causas ajenas al aparato objeto de este contrato.
     - Fallos que puedan derivarse, directa o indirectamente, de no haberse cumplido las normas e instrucciones del manual de instalación y manejo del aparato o falta de mantenimiento.
   - Los accesorios no mencionados en el apartado inicial conectados al aparato objeto del presentecontrato (acumuladores, termostatos, relojes programadores, centralitas de regulación, etc.)
   - Transformaciones o modificaciones de las características originales.
   - Labores a realizar por el USUARIO (programaciones de funcionamiento, rearmes, encendidos y apagados, llenado de la instalación, etc.)
   - Reparaciones y prestaciones de los Servicios Especiales.
     En el precio de la prestación de los Servicios Especiales tendrá un 50% de descuento sobre suprecio de tarifa.
   - El coste de los servicios prestados por terceras personas o empresas, como pueden ser grúas elevadoras, andamios, medios auxiliares en general, transportistas, albañiles, pintores, etc. La instalación debe ser accesible, los trabajos que se deban realizar por inaccesibilidad (o porque senecesite más tiempo o manipulaciones especiales) a los aparatos serán por cuenta del USUARIO.
   - De forma general cualquier acción o intervención no recogida en los puntos 1 y 2 de este Contrato.
   - En el caso de ser necesario la desinstalación de la caldera para su reparación, podrá suponer uncoste adicional a valorar en cada caso.
   - Para la opción de conectividad remota: Bosch no será responsable ante el cliente por interrupciones o lagunas en los servicios de Internet.
4. La fecha para llevar a cabo la **revisión anual** será propuesta por el SAT JUNKERS/BOSCH/NECKAR y concertada con el USUARIO. En caso de avería el USUARIO, deberá solicitar telefónicamente la intervención a través del nº de teléfono **91 506 23 40** de 9 a 19 horas o **911 75 90 92** de 08 a 20.

   La Recogida de avisos estará disponible de 9 a 19 horas y el Servicio a domicilio de 9 a 17 horas de lunes a viernes excepto fiestas oficiales, en ambos casos.

   Para llevar a cabo cualquiera de las intervenciones objeto de este Contrato, el USUARIO deberá facilitar el acceso del personal del SAT JUNKERS/BOSCH/NECKAR, previa identificación de éste, a la estancia en la que se encuentre el producto objeto de intervención.
5. **El periodo de duración** del presente contrato está vinculado a la modalidad contratada, estableciéndose los siguientes modelos:

   Un periodo de 3 años para el tipo de Mantenimiento Inicial PM, de 1 año para el tipo Estándar y unperiodo de 5 años para el contrato TOTAL.

   El mantenimiento Inicial PM a su vencimiento se cambiará automáticamente al tipo Estándar.

   Bajo mutuo acuerdo de ambas partes se podrá establecer un periodo de vigencia del contrato diferente a los establecidos.

   Se renovará automáticamente a su vencimiento por sucesivos periodos de igual duración, salvo que cualquiera de las partes manifieste por escrito su voluntad en contra, con al menos un mes de antelación a la fecha de conclusión del periodo inicial o de sus sucesivas prórrogas.
6. En caso de renovación del Contrato, el **citado importe será actualizado en la misma proporción que experimente el Índice General de Precios al Consumo** que publique el Instituto Nacional de Estadística, u Organismo que legalmente le sustituya, correspondiente a los últimos doce mesesconocidos. En las sucesivas prórrogas se aplicarán los mismos criterios de actualización, tomándose como base, en cada una, la cuota aplicada en la anualidad anterior.

   Robert Bosch se reserva el derecho de modificar el precio por encima de dicho índice, para cadanueva anualidad, a fin de mantener el equilibrio de las prestaciones, en razón de los incrementos de costes de la propia empresa, del sector o derivados de normas imperativas de la AdministraciónPública competente.

   La revisión pactada será de aplicación automática, sin necesidad de notificación previa.
7. La/s cuota/s anual/es establecida/s en este contrato se abonará en **un solo pago que deberá efectuarse dentro de los primeros siete días** de su vigencia inicial o de la de cualquiera de sus sucesivas prórrogas.

   El USUARIO **no tendrá derecho a ninguna clase de intervención hasta que no haya efectuado el pago de la/s cuota/s anual/es correspondiente/s.**
8. El presente Contrato quedará automáticamente invalidado si se observase cualquier manipulación o intervención en el aparato por parte de personal ajeno al SAT JUNKERS/BOSCH/NECKAR.
9. El USUARIO puede requerir al técnico que realice la intervención, la entrega de una hoja informativa con el contenido de información al usuario que se establece en el Real Decreto 29/2009 sobre protección de los derechos del consumidor en el servicio de reparación de aparatos de uso doméstico.
10. El Responsable de tratamiento de sus datos personales es Robert Bosch España, S.L.U, con domicilioen Calle de los Hermanos García Noblejas, nº 19. 28037 Madrid (en adelante, Bosch). Sus datospersonales serán tratados con la finalidad de gestionar el contrato de mantenimiento, servicios dereparación y encuestas de satisfacción del servicio. La base legal para este tratamiento es la ejecucióndel servicio, así como para la realización de encuestas de satisfacción nuestro interés legítimo enconocer la satisfacción de usted sobre los productos contratados, salvo que usted nos informe que nodesea que le hagamos encuestas de satisfacción. Sus datos personales serán tratados durante lavigencia de la relación contractual, y posteriormente se mantendrán bloqueados durante 15 años parala atención de posibles responsabilidades legales derivadas del tratamiento.

    Igualmente, en el caso de que lo haya autorizado trataremos sus datos personales para la comunicación de productos y servicios de acuerdo con sus intereses y elaboraremos un perfil comercial. Labase legal para este tratamiento es el consentimiento que se solicita en el formulario, sin que enningún caso la retirada de éste condicione la ejecución de los servicios contratados. Para esta finalidad sus datos personales serán tratados de forma indefinida hasta que solicite su derecho desupresión o revoque su consentimiento.

    Sus datos personales se cederán al Servicio Técnico Oficial definido en este contrato, con la finalidadde prestarle los servicios indicados en el presente contrato. La base legal para la cesión es la ejecución del servicio solicitado. No se cederán a otros terceros, salvo obligación legal, porque sea necesario para la ejecución del presente contrato o que usted lo haya consentido.

    Usted podrá ejercitar su derecho de acceso, rectificación, supresión, solicitar la limitación del tratamiento, la portabilidad de los datos, la oposición del tratamiento y retirada del consentimiento encualquier momento, a través del enlace https://request.privacy-bosch.com. TT/SSP-ASA, La direcciónde delegado de datos personales de Bosch es "Data Protection Officer (C/ISP), Post office box 30 0220, 70442 Stuttgart, Alemania, siendo su correo electrónico dpo@bosch.com. Igualmente, en caso deconsiderar vulnerado su derecho a la protección de datos personales, podrán interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos (www.agpd.es).

    Para la opción de conectividad remota, como cliente final es necesario que acepte expresamente el acceso de la empresa de servicio técnico. Este consentimiento se puede otorgar de forma electrónicaa través de las soluciones para clientes finales "HomeCom Easy Gateway Management Portal". Los datos de usuario y del dispositivo relacionados con el sistema de calefacción pueden contener información específica sobre el uso de calefacción en el que está instalado el sistema o permitir sacarconclusiones sobre las curvas de temperatura. Como cliente final puede revocar su consentimiento deacceso, sin efecto retroactivo, en cualquier momento y sin proporcionar ninguna razón para hacerlo,por ejemplo en la plataforma Bosch HomeCom, por correo postal o electrónico, en forma de unadeclaración clara a Bosch Thermotechnik GmbH, TT-RHC / ECP, PO Box 13 09, 73243 Wernau, correoelectrónico: support.homecom@de.bosch.com.

Información al usuario de los servicios de reparación de aparatos de uso doméstico

Servicio Técnico Oficial

En cumplimiento de las previsiones del Real Decreto 29/2009 de 30 de diciembre, se relacionan seguidamente los datos deinformación obligatoria a los usuarios.

1. **Precios aplicables** por tiempo de trabajo, gastos de transporte y o desplazamiento:
   - No se especifican porque estos conceptos quedan incluidos en el importe de la cuota delcontrato. No obstante se encuentran incluidos en la tarifa del SAT Oficial y a disposición del USUARIO.
   - Precios de otros servicios o recargos a aplicar por trabajos urgentes o fuera de jornada apetición del usuario:
     Se encuentran incluidos en la tarifa del SAT Oficial y a disposición del USUARIO.
   - En el caso de ser necesario la desinstalación de la caldera para su reparación, podrá suponer uncoste adicional a valorar en cada caso.
2. Todo usuario tiene **derecho a presupuesto previo** escrito de las reparaciones o servicios que solicite.
3. El usuario quedará obligado al **pago por la elaboración del presupuesto** sólo cuando, habiéndolo solicitado, no fuera aceptado. En este caso, como importe de dicho presupuesto podrá exigirse, comomáximo:
   - Para pequeños aparatos de uso doméstico: Quince minutos del valor de la hora de trabajo.
   - Para línea blanca: Treinta minutos del valor de la hora de trabajo.
   - Para línea marrón y electrónica: Sesenta minutos del valor de la hora de trabajo.
4. Todas las reparaciones o instalaciones están **garantizadas por seis meses**, conforme al Real Decreto Legislativo 1/2007, para aparatos con fecha de compra antes de 01/01/2022.

   Todas las reparaciones o instalaciones están **garantizadas por doce meses**, conforme al Real Decreto Legislativo 7/2021, para aparatos con fecha de compra a partir de 31/12/2021.
5. Este Servicio dispone de **Hojas de Reclamaciones** a disposición del USUARIO que las solicite. Las posibles reclamaciones deberán efectuarse ante las autoridades competentes en materia de consumo.
6. **Horario de prestación de servicio al público:**
   - Recogida de avisos: 9 a 19 horas de lunes a viernes excepto fiestas oficiales.
   - Servicio a domicilio: 9 a 17 horas de lunes a viernes excepto fiestas oficiales.